

## **Súper Nota "Gestión de Calidad"**

Nombre de la Alumna: América Nahil Espinosa  
Cruz

Nombre de la Profesora: Luz Elena Cervantes  
Monroy

Materia: Calidad en los servicios

Tema: Gestión de Calidad

Unidad: 1

Cuatrimestre: 8vo

Licenciatura: Nutrición

# GESTION DE CALIDAD

Enfoque organizacional que busca asegurar que los productos o servicios que ofrece una empresa cumplan con los estándares de calidad establecidos

## PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- Enfoque basado en el cliente
- Compromiso y liderazgo de la dirección
- Gestión de procesos
- Cooperación con los proveedores



## FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben de ser conscientes de verlo
- Por William Edwards Deming las principales bases en lo referente al control estadístico.

## MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

1. Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo
2. Orientación hacia el consumidor
3. El proceso siguiente es el cliente
4. Respeto a la humanidad
5. Administración interfuncional



## PHILIP B. CROSBY

Menciona que el problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, sino en aquello que cree saber